

San Isidro, 12 de noviembre de 2021
Resol.Ger.Gen.2021-044

Señora

Ernestina Beatriz Ramírez Belupu

Mz. T3 Lte.11 José Carlos Mariátegui – Nuevo Chimbote

Bea_ramirez08@hotmail.com

Asunto: Reclamo N° WHUA20211030045 de fecha 03.10.2021

I. VISTOS

Con fecha 03 de octubre de 2021, la señora Ernestina Beatriz Ramírez Belupu, identificada con DNI N° 33265066 (en adelante, la "Usuaría") interpuso un reclamo frente a Autopista del Norte S.A.C. (en adelante e indistintamente, "AUNOR" o el "Concesionario"), a través de la página web, el cual quedó asentado bajo la ficha N° WHUA20211030045 (en adelante, el "Reclamo").

El Reclamo de la Usuaría detalla lo siguiente:

"Km. 292 carril de tránsito invadido x vehículos pesados en zona de fin de autopista. Hablar con vigilantes que hacen pernoctar veh. Pesados, respetar la vida de los que transitan y pernoctan. Todas las noches ocurre lo mismo"

De conformidad con la cláusula 8.8 del Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N, de fecha 18 de febrero de 2009 y sus modificaciones (en adelante, el "Contrato de Concesión"), el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Autopista del Norte S.A.C. (en adelante, el "Reglamento Interno"), el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de OSITRAN") y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), el Concesionario cumple con su obligación de pronunciarse sobre el Reclamo de la Usuaría.

II. CONSIDERANDOS

El Concesionario tiene a su cargo la Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el "Concedente").

Conforme a la cláusula 6.7 del Contrato de Concesión, a partir de la Fecha de Inicio de Explotación (conforme este término se encuentra definido en el Contrato

de Concesión), el Concesionario tiene la obligación de abrir un libro de reclamos y sugerencias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de OSITRAN. Adicionalmente, en la cláusula 8.7 del Contrato de Concesión se establece que el referido libro de reclamos y sugerencias deberá ser abierto por el Concesionario en cada unidad de peaje, con la finalidad que los usuarios de los tramos de la Concesión registren en él sus reclamos y el Concesionario dé trámite a todos ellos conforme al Reglamento de OSITRAN.

A través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa días calendario, dictándose medidas para la prevención y control a fin de evitar la propagación del COVID-19; siendo prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA y N° 025-2021-SA hasta el día 01 de marzo de 2022.

Mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró Estado de Emergencia Nacional, el cual se ha prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM y N° 184-2020-PCM, N° 201-2020-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM, N° 131-2021-PCM, N° 149-2021-PCM, N° 152-2021-PCM y N° 167-2021-PCM hasta el 30 de noviembre de 2021. Por ello, y en aras de salvaguardar la seguridad de nuestros usuarios, AUNOR cumple con emitir la presente resolución y notificarla a la Usuaría a través de medios digitales -es decir, mediante el correo electrónico consignado en la hoja de reclamación- a fin de realizar dicha diligencia con nulo contacto físico con la Usuaría.

Conforme al artículo 12 del Reglamento de OSITRAN, el Concesionario debe contar con su propio reglamento de atención de reclamos, el cual no debe contradecir las disposiciones del Reglamento de OSITRAN, pudiendo inclusive establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios. En atención a ello, el Concesionario cuenta con el Reglamento Interno.

En el artículo 37 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 9 del Reglamento Interno se exponen los requisitos para la admisión de los reclamos. De otro lado, en el artículo 33 del Reglamento de OSITRAN y el artículo 3 del Reglamento Interno se establecen las materias sobre las cuales los usuarios pueden presentar reclamos al Concesionario. Por lo tanto, debe determinarse, en primer lugar, si el Reclamo presentado por la Usuaría cumple con los requisitos estipulados para su admisibilidad y, luego, si corresponde a una de las materias de reclamo establecidas en los reglamentos indicados en este párrafo.

En relación con lo anterior, debemos señalar que el Reclamo cumple con los requisitos de presentación indicados en el artículo 8 del Reglamento Interno, por lo que corresponde su admisión y pronunciamiento sobre el fondo de los hechos descritos por la Usuaría.

La Usuaría detalla en el Reclamo que, el carril de tránsito ubicado en el Km. 292 de la Red Vial N° 4 se encuentra invadido por vehículos pesados todas las noches,

lo cual supone un riesgo a la vida y seguridad de quienes transitan y/o pernoctan por la vía. Al respecto, debemos mencionar que, tras realizar las verificaciones respectivas durante todas las semanas del mes de octubre, pudimos apreciar que el día 24, en la referida ubicación, se encontraban algunos camiones estacionados en el carril. En atención a ello, inmediatamente implementamos las medidas necesarias de seguridad y prevención, las cuales incluyen, principalmente, supervisiones nocturnas intensivas en la vía y conversaciones con los choferes de los vehículos pesados, a efectos de que conozcan la prohibición de estacionarse en el referido tramo.

Lamentamos el malestar ocasionado a la Usuaría; sin embargo, debemos señalar que es un evento aislado en la vía que no volverá a repetirse, dado que estamos realizando mayores esfuerzos en las tareas de supervisión durante el día y la noche en la vía.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante mencionar que, frente a cualquier emergencia y/o accidente que pueda ocasionarse en la Red Vial N°4, el Concesionario brinda el servicio de Central de Atención de Emergencias a los Usuarios, el cual se encuentra operativo los 365 días del año y las 24 horas del día.

Finalmente, reiteramos las disculpas por el malestar ocasionado y señalamos que los esfuerzos de esta Gerencia se encuentran orientados no sólo a prestar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios de la vía, bajo una política de mejora continua; sino también a brindar un trato amable y la colaboración debida, y en la medida de sus posibilidades, a todo usuario, entidad estatal y/o en general terceros dentro del ámbito de influencia de la Red Vial N° 4, en el marco de las competencias asignadas a la Concesionaria por ley y por el Contrato de Concesión.

III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, esta Gerencia resuelve **DECLARAR FUNDADO** El Reclamo, **DECLARANDO EL FIN DEL PROCEDIMIENTO** en esta etapa administrativa.

Atentamente,



Rafael Moya Reina
Gerente General

gzn

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Ubicación: Peaje Huarmey

Nombre y Apellido:	Ernestina Beatriz Ramirez Belupu	Ficha Número: WHUA202110030045
Razón Social:	Beatriz Ramírez	
Doc. Identidad:	33265066	Fecha: 03/10/2021 - 14:09
Dirección:	Mz T3. Lte. 11 José Carlos Mariategui Nvo. Chimbote	
Correo Electrónico:	bea_ramirez08@hotmail.com	
Reclamo o Sugerencia: Km. 292 carril de tránsito invadido x vehículos pesados en zona de fin de autopista. Hablar con vigilantes que hacen pernoctar veh. Pesados, respetar la vida de los que transitan y pernoctan. Todas las noches ocurre lo mismo.		
Resolución		